MANUEL D'UTILISATION TICKETING

NOM DE L'OUTIL	TICKETING
REFERENCE	MU_PS2

CYCLE DE VALIDATION

Rôle	Nom	Fonction
Rédacteur	Tovo RAKOTOZANANY	Administrateur SI
Responsable		
Approbateur		

REVISIONS/VALIDATION

Date	Version	Nature des modifications
21/10/2014	1.0	Rédaction du document

DIFFUSION/RESTRICTION

Destinataires
Client + EDM

Propriété de la société EDM. Toute reproduction interdite.

Sommaire

1) Fonctionnalités : 3

2) Se connecter au Ticketing 3

a) Lien de connexion 3

b) S'authentifier 3

3) Coté Client 3

a) Liste des Tickets 3

a1) Menu Ticket 4

a2) Liste des Tickets 4

a 3) Bouton d'utilisation 5

b) Comment Créer un Ticket 5

c) Comment suivre l'évolution d'un Ticket 6

4) Coté EDM 8

a) Liste des Tickets 8

b) Comment Générer un BT 8

5) Changement du Statut du Ticket en Traité 11

6) Modification Mot de passe 11

7) Comment accéder à l'aide en ligne 11

Propriété de la société EDM. Toute reproduction interdite.

1) Fonctionnalités :

Cette application permet de :

- Formuler des demandes de maintenance via un outil de Ticketing WEB
- Visualiser les avancements des demandes grâce au statut et suivi chronologique
- Synchroniser le Ticketing avec Minimaint pour la génération des Bons de travaux et la consultation des fiches de travaux par le client

2) Se connecter au Ticketing

Seuls les utilisateurs authentifiés, c'est-à-dire ayant un nom d'utilisateur et un mot de passe, peuvent accéder au Ticketing

a) Lien de connexion

Utilisateurs EDM

http://srv-pdc/WD170AWP/WD170Awp.exe/WD170AWP/WD170Awp.exe/CONNECT/MAINTENANCE_TICKETING_WEB

Pour les Clients

http://41.188.27.5/WD170AWP/WD170Awp.exe/WD170AWP/WD170Awp.exe/CONNECT/MAINTENANCE_TICKETING_WEB

b) S'authentifier

1) Login
2) Mot de passe
3) Pour se connecter

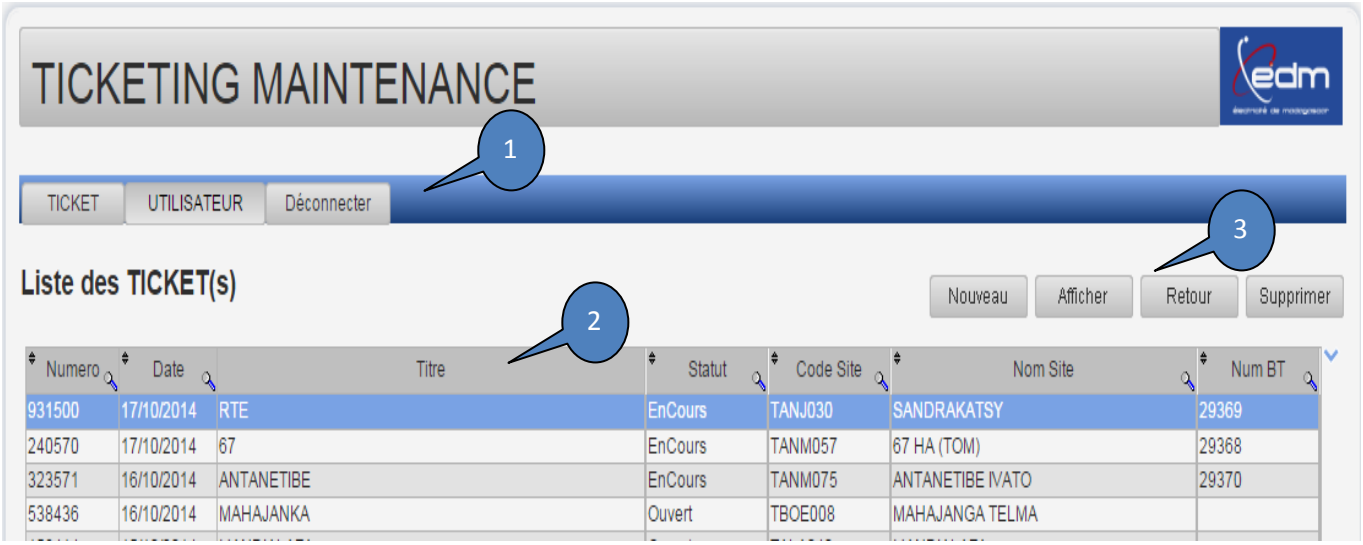
3) Coté Client

a) Liste des Tickets

On peut voir dans cette fenêtre :

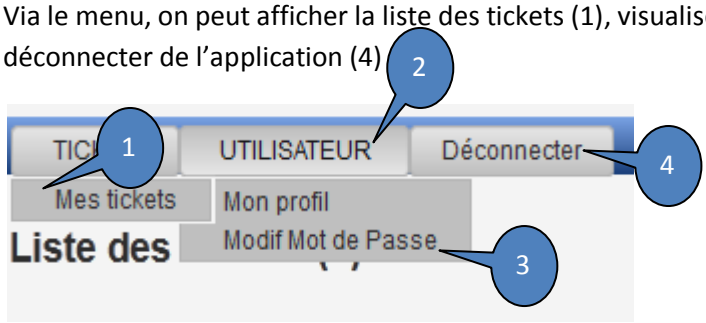
(1) : Les menus d'utilisation
(2) : La liste des tickets
(3) : Les boutons d'utilisation

Propriété de la société EDM. Toute reproduction interdite.



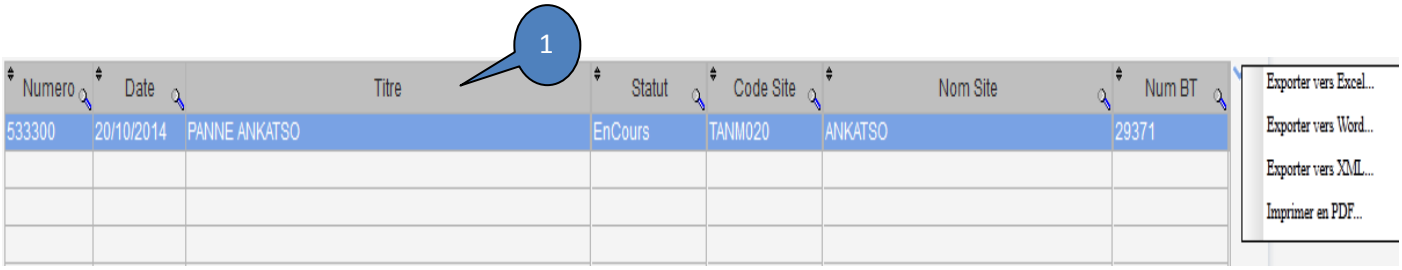
a1) Menu Ticket

Via le menu, on peut afficher la liste des tickets (1), visualiser son profil (2), modifier le Mot de passe (3) et se déconnecter de l'application (4)



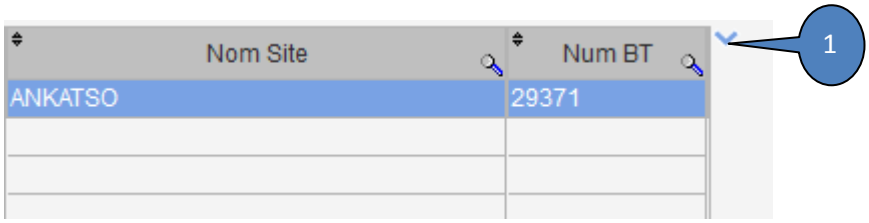
a2) Liste des Tickets

Dans la liste des tickets (1), on peut voir le numéro du ticket, la Date de création, le titre du Ticket, la Statut, le Code Site et le nom du Site, Le numéro du BT (Bon de Travaux) .

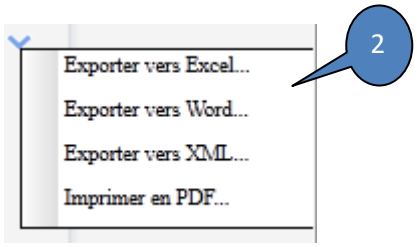


Dans le coin en haut à droite de la liste, on a la flèche (1) pour pouvoir exporter la liste des Tickets.

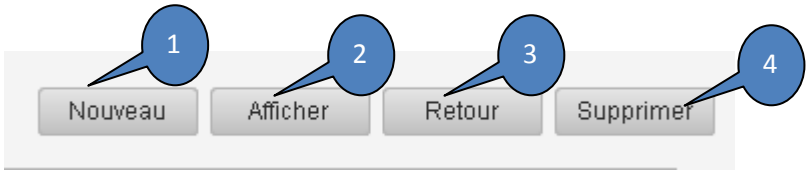
Propriété de la société EDM. Toute reproduction interdite.



Et il faut juste sélectionner le format de l'export dans la liste (2)



a 3) Bouton d'utilisation



(1) : Création d'un nouveau Ticket
(2) : Afficher un ticket qui a été sélectionner dans la liste
(3) : Retourner à la page précédente
(4) : Supprimer un Ticket (Suppression impossible pour les Tickets avec BT)

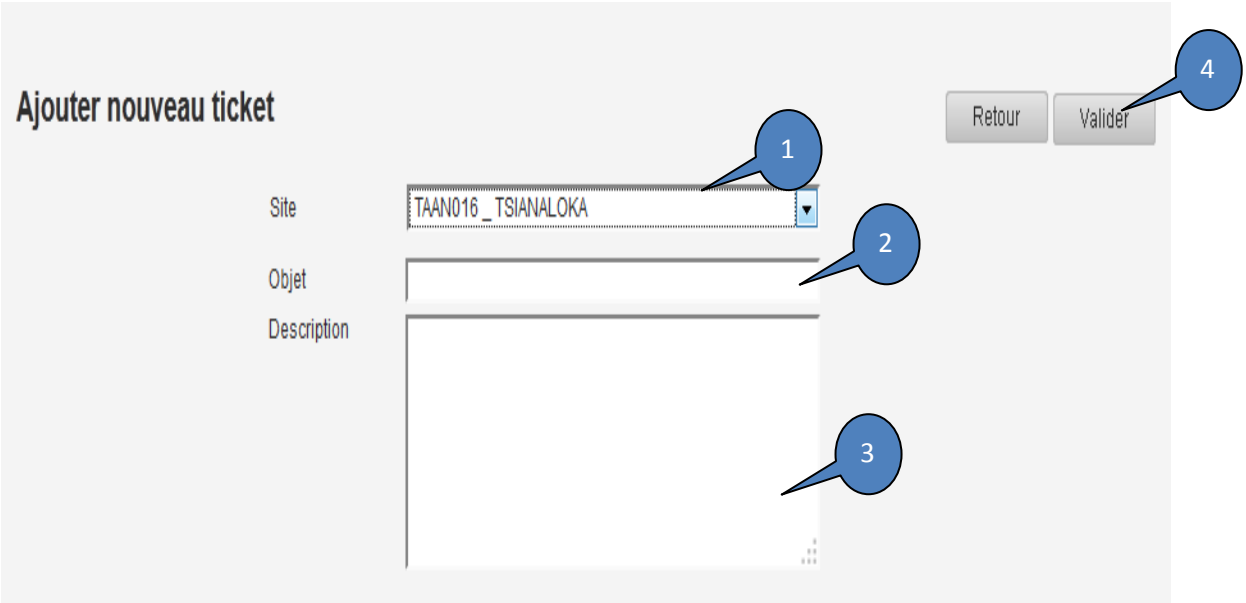
b) Comment Créer un Ticket

Pour Créer un Ticket, il faut Cliquer sur le bouton Nouveau (1) dans la liste de ticket.

Dans la fenêtre Fiche Ticket :

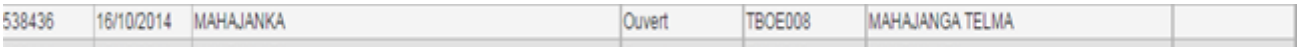
- Sélectionner le Site concerné (1)
- Définir l'objet de la demande (2)
- Décrire les détails de la demande (3)
- Valider la création (4)

Propriété de la société EDM. Toute reproduction interdite.



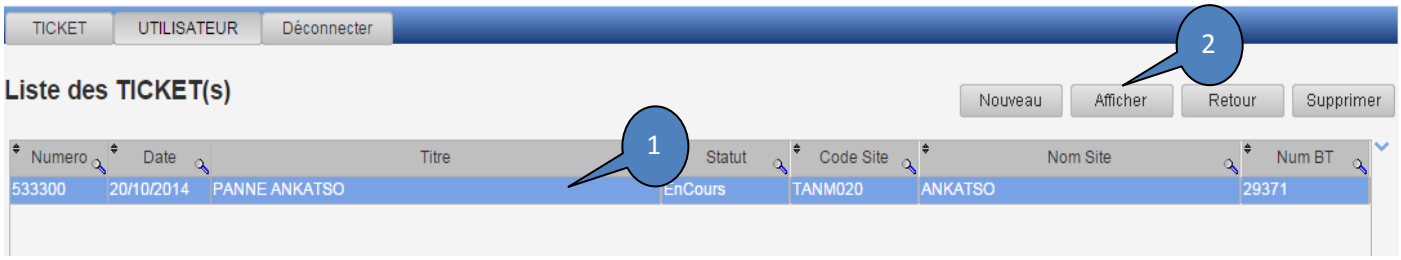
La création d'un Ticket génèrera un mail avec destinataire le DL maintenance.energie@edm.mg .

Le ticket crée se trouvera dans la liste avec un statut Ouvert



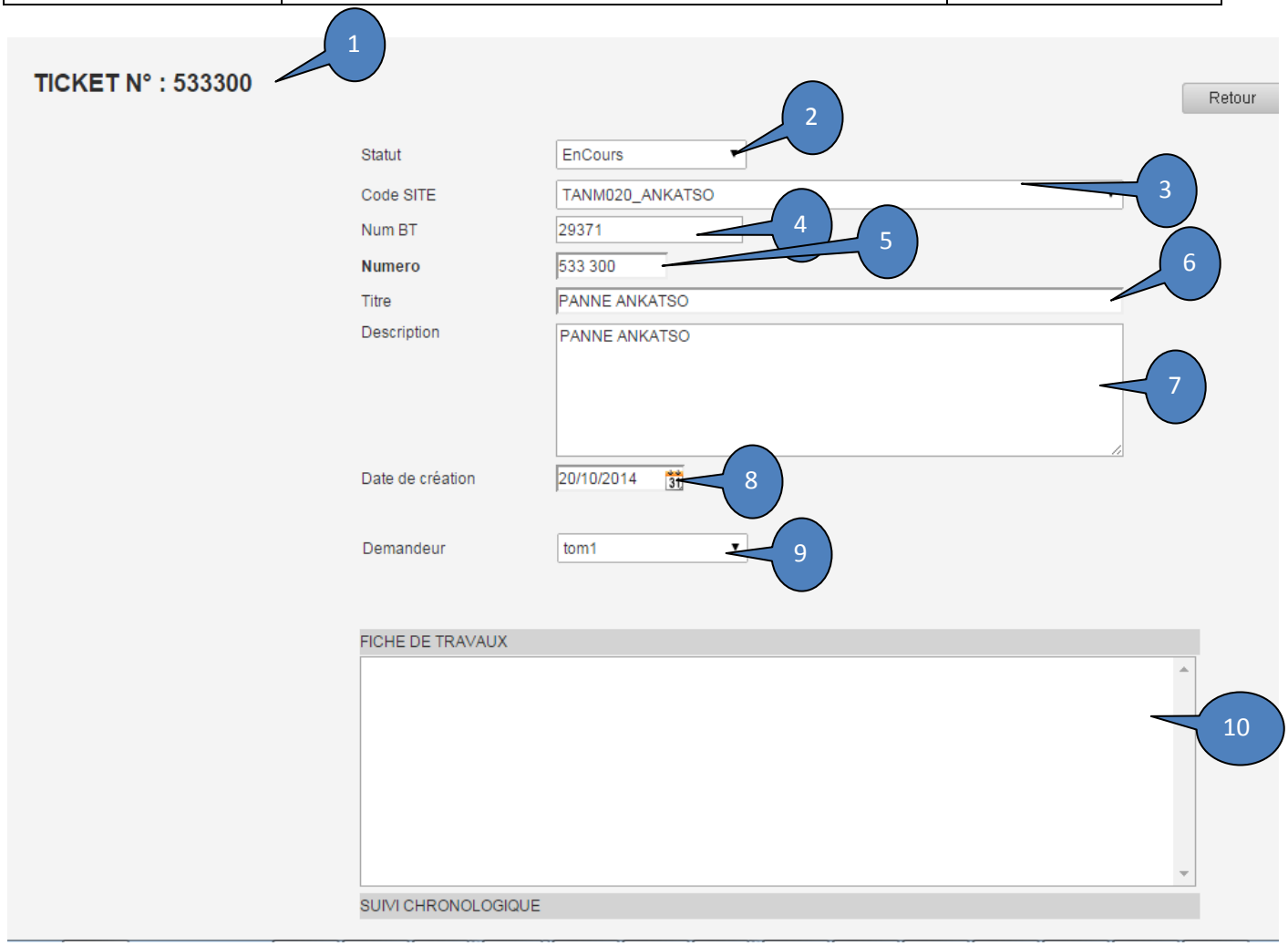
c) Comment suivre l'évolution d'un Ticket

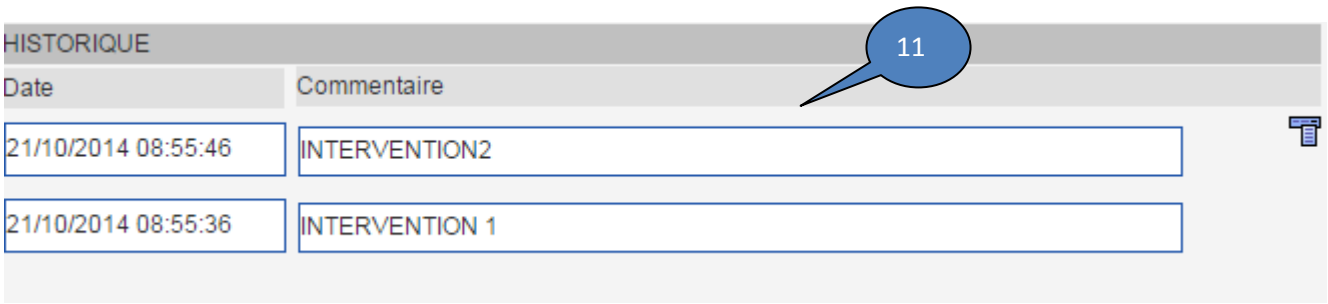
Dans la liste du Ticket, il faut sélectionner un Ticket (1)et cliquer sur le bouton Afficher (2)



Cette action permet d'afficher les détails sur le ticket sélectionné.

Propriété de la société EDM. Toute reproduction interdite.





(1) : Numéro du Ticket
(2) : Statut du Ticket
(3) : Site
(4) : Num BT (quand le Ticket est prise en compte par EDM « en Cours » , ce champ sera toujours rempli par le numéro du Bon de Travaux EDM)
(5) : Numéro du Ticket
(6) : Titre du Ticket
(7) : Détail du Ticket

Propriété de la société EDM. Toute reproduction interdite.

(8) : Date de création
(9) : Demandeur
(10) : La liste des fiches de travaux
(11) : Suivi des Actions Chronologiques sur le Ticket

4) Coté EDM

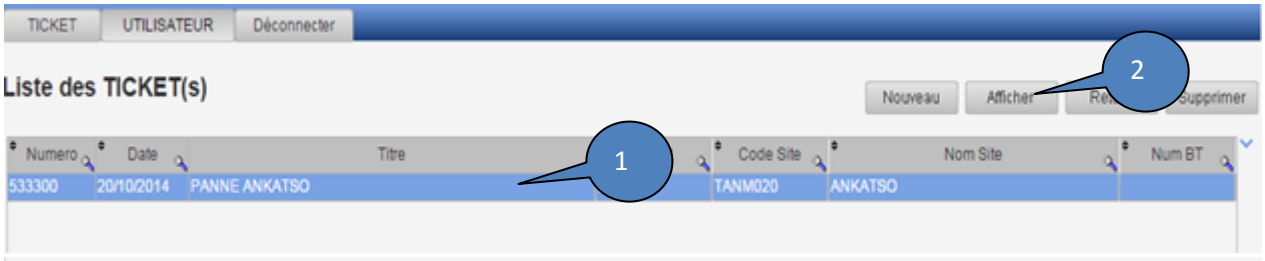
a) Liste des Tickets

Idem Coté Client, sauf que Tout les tickets seront affichés dans la liste.
Et on a rajouté dans la liste le Client et le Type de travaux

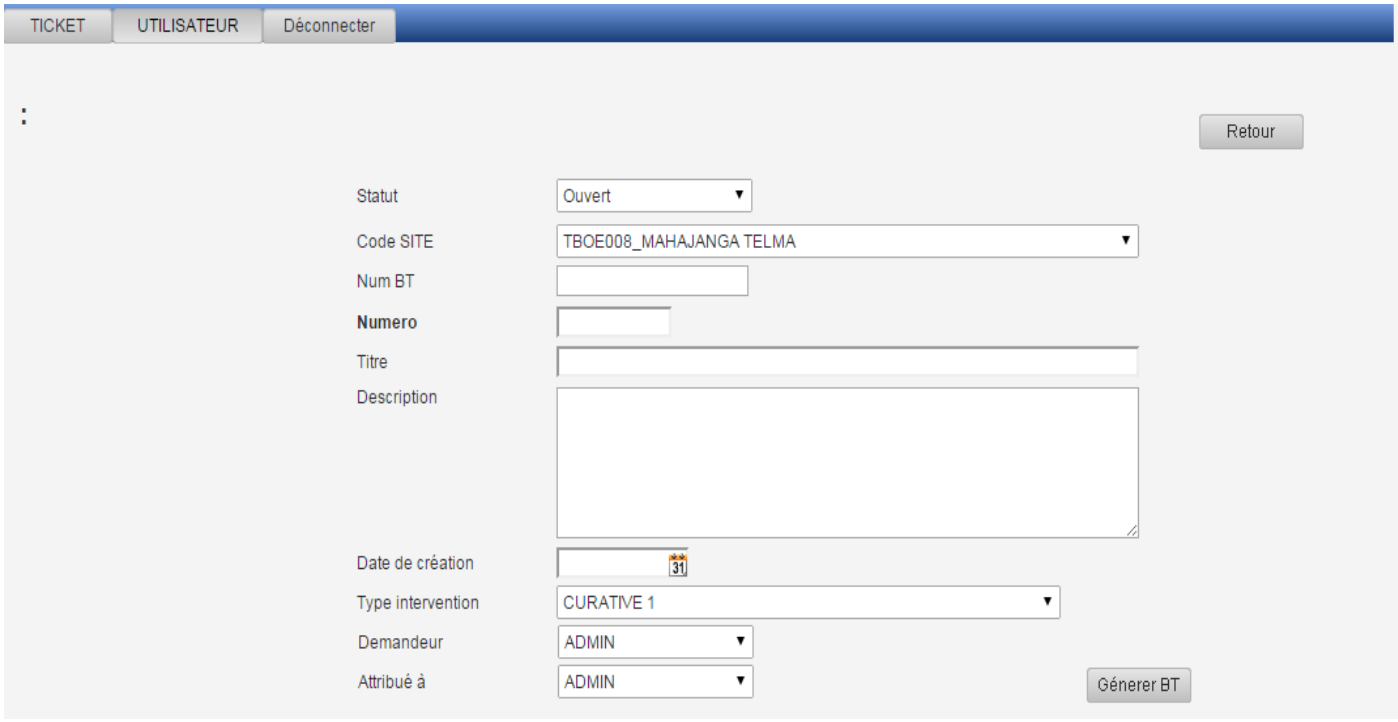
Client	Type de travaux
TOM	CURATIVE
TOM	CURATIVE

b) Comment Générer un BT

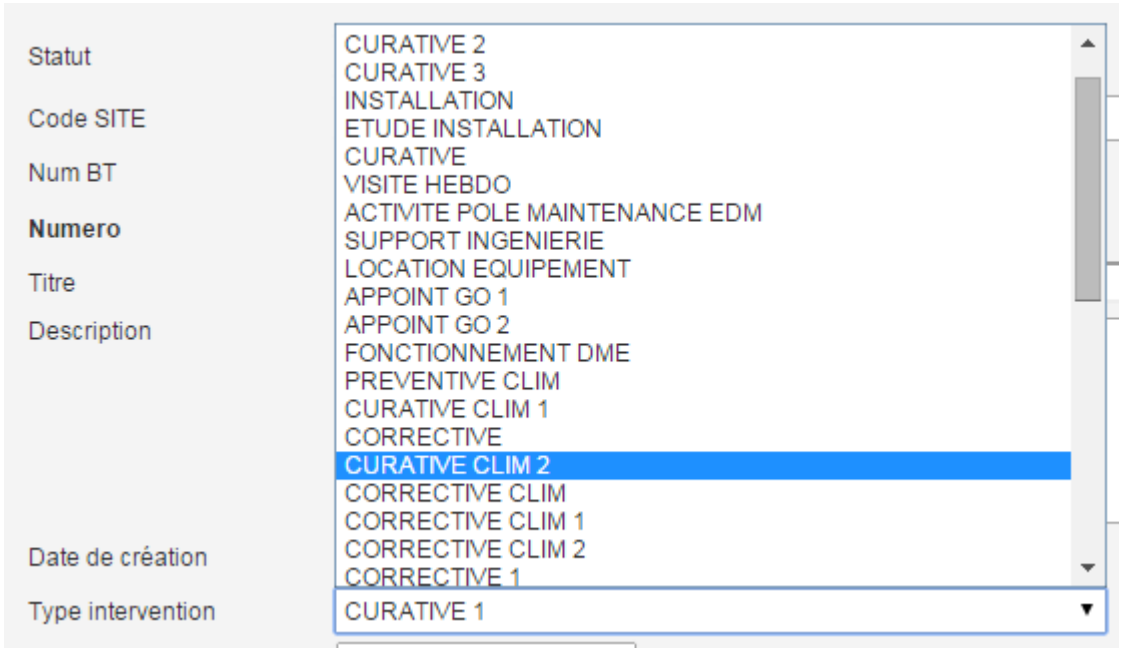
Après avoir sélectionné un ticket ouvert dans liste (1) , il faut Cliquer sur le bouton Afficher (2) pour pouvoir modifier le Ticket .



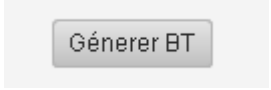
Dans la fenêtre Fiche Ticket



Choisir le type de travaux correspondant à la demande



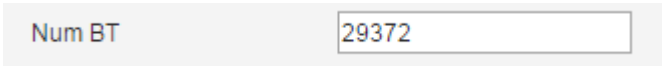
Et Générer le BT avec le bouton



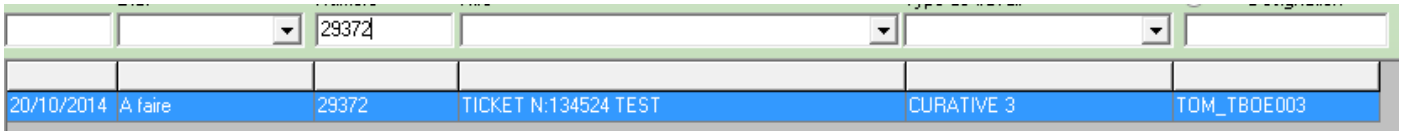
Propriété de la société EDM. Toute reproduction interdite.

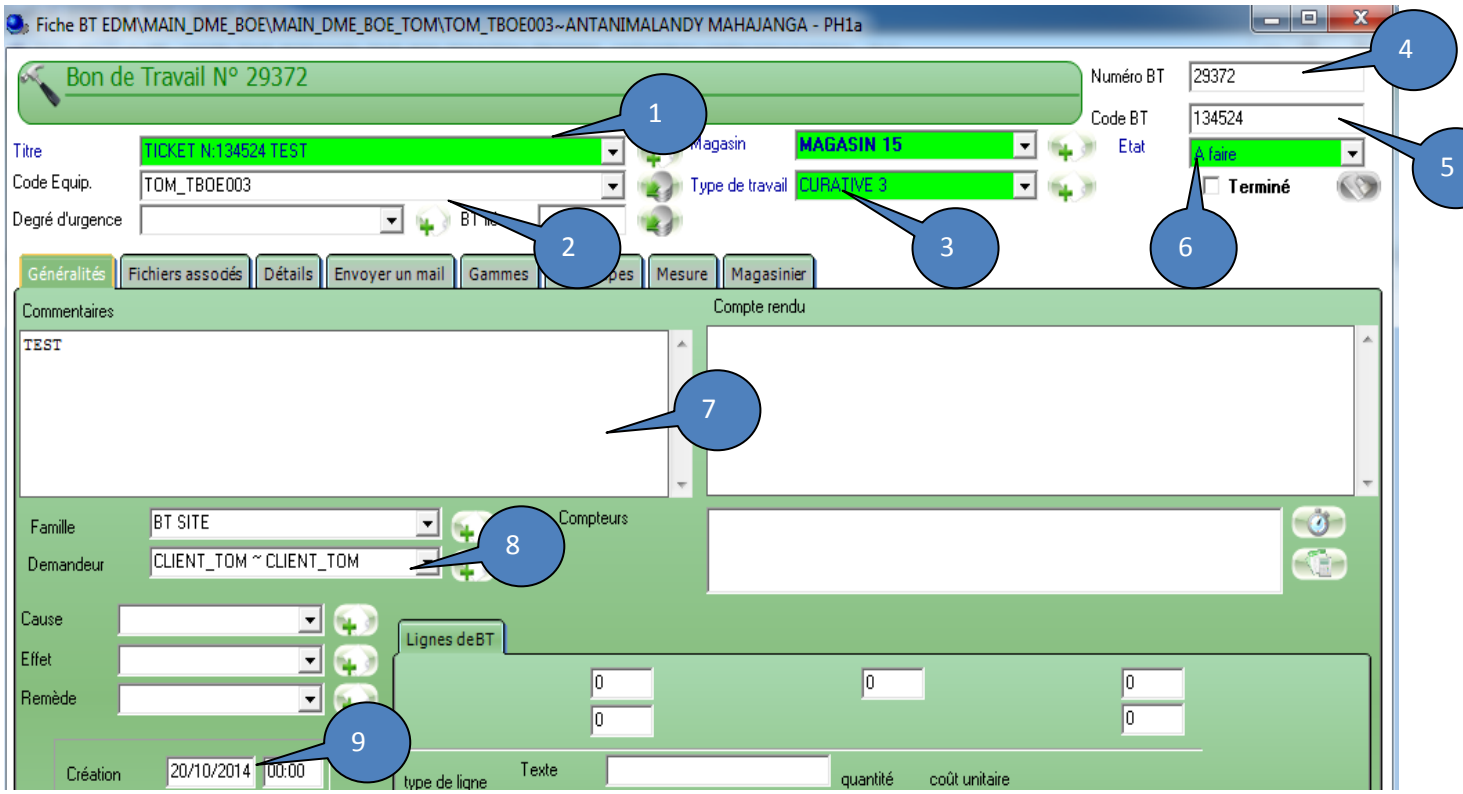
Cette Action, permet de

- créer un BT dans minimaint avec un Statut à faire



- de rapatrier les informations du Ticket dans le BT
- d'établir une relation entre le ticket et le BT
- de passer l'état du ticket à « En cours » (ticket prise en compte par EDM)





(1) : Objet de la Demande dans le Ticketing
(2) : Code Site dans le Ticketing
(3) : Type de Travaux dans le Ticketing
(4) : Numéro du BT Crée
(5) : Numéro du Ticket
(6) : Statut du BT

Propriété de la société EDM. Toute reproduction interdite.

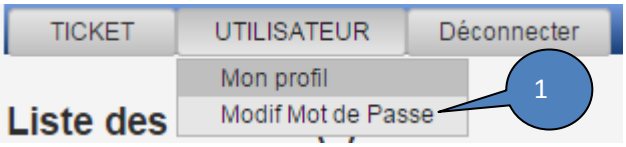
(7) : Description dans le Ticketing
(8) : Le demandeur dans Minimaint correspondant au demandeur dans le Ticketing
(9) : La date de création du BT

5) Changement du Statut du Ticket en Traité

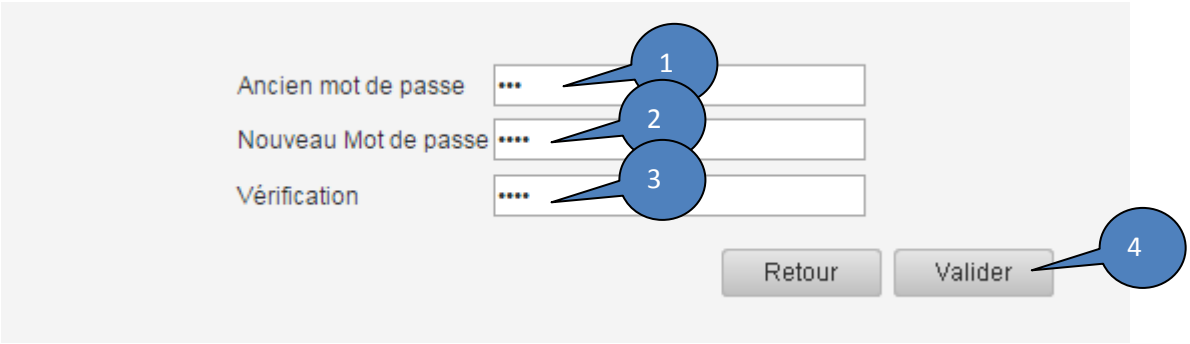
Le statut du Ticket change en Traité lorsque le BT Site est mise en état fait dans Minimaint (la synchronisation entre le Ticket et le BT se fait via un batch qui se lance 3 fois par jour 6h00, 12h00 et 18h00).

6) Modification Mot de passe

Pour modifier votre mot de passe, il faut cliquer dans le menu UTILISATEUR et Modif Mot de passe (1)



Saisir votre ancien Mot de passe (1) et Votre nouveau mot de passe (2) + vérification (3), et valider pour enregistrer (4).



7) Comment accéder à l'aide en ligne

Ce document est accessible en cliquant sur le bouton aide (1) dans le coin haut droite de l'application

FIN DU DOCUMENT

Propriété de la société EDM. Toute reproduction interdite.